

■ International

## Europäischer Fahrgastverband: Die Charta ist angesagt

aus SIGNAL 03/2003 (Juni/Juli 2003), Seite 36 (Artikel-Nr: 10002481)  
DBV

**Eine Charta für die Kunden des Nah- und Fernverkehrs in Europa ist das Ziel des Europäischen Fahrgastverbandes (EFV), in der die Nutzer- und Kundenrechte der Fahrgäste festgelegt werden. Gemeinsam mit der Europäischen Kommission will der EFV die Verabschiedung einer solchen Charta durchsetzen.**

Erforderlich ist mittelfristig eine gesetzliche Festlegung der Rechte der Bahnbenutzer im Rahmen des Europäischen Rechts und somit in der Folge der jeweiligen nationalen Gesetze.

Attraktivität bedeutet nicht nur eine Optimierung des Angebots, sondern auch eben diese Rechtssicherheit, die es dem Kunden ermöglicht, Schadenersatz zu erlangen.

Weitere Themen in Namur waren: bessere Informationssysteme, d. h. durchgehende Beratung und Buchung für Fernreisende; Verbesserung von Anschlusserviceleistungen (z. B. Vorabbuchung von Nahverkehrskarten für die Verkehrsverbünde, Leistungen für Behinderte). Eine wichtige Forderung ist die Einrichtung von Beiräten, die sich um Beschwerden kümmern und Verbesserungsvorschläge umsetzen können. Auch hier ist der Gesetzgeber gefragt. Die Zusammenarbeit der einzelnen Bahngesellschaften muss verbessert werden. Eine Vereinheitlichung und vor allem Verbesserung der Qualitätsstandards der europäischen Bahn wird angestrebt. Alle zwei Jahre soll eine Kundenbefragung erfolgen, um festzustellen, wie es um die Akzeptanz des Eisenbahnverkehrs bestellt ist. Die EVO von 1938 soll überarbeitet bzw. ersetzt werden.

Wichtig ist es, dass der DBV die o. g. Themen inhaltlich besetzt. Das bedeutet, das Ressort Internationale Beziehungen benötigt mehr Informationen aus den Regionen und den Gliederungen unseres Verbandes, um diese in die Ausschüsse und Arbeitsgruppen des EFV einfließen zu lassen. Deshalb die Bitte an alle Mitglieder des DBV: Informieren Sie uns über Ihre Reiseerfahrungen, über Ihre Arbeit und über Fahrplanprobleme.

Besonders wichtig sind Ihre Erfahrungen im grenzüberschreitenden Fern- und Nahverkehr. Ihre Informationen sind willkommen in der Bundesgeschäftsstelle oder direkt an das Büro des Ressorts: W. Klapdor, Kleiststr. 13, 65187 Wiesbaden, Fax-Nr. 0611/84 11 68.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002481>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten